

Jesse Särkkä

L808SN

MIKKELIN KAUPUNGIN  
KIRJASTOPALVELUT  
Palveluiden tuottaminen yhteistyökunnille

Opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma


Kesäkuu 2013




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

# KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  7.6.2013	
<b>Tekijä(t)</b> Jesse Särkkä		<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> <b>Liiketalouden koulutusohjelma</b>	
<b>Nimeke</b> Mikkelin kaupungin kirjastopalvelut – Julkisten palveluiden tuottaminen yhteistyökunnille			
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Opinnäytetyöni toimeksiantajana oli Mikkelin kaupungin kirjastotoimi. Opinnäytetyöni aiheena oli selvittää neljän Mikkelin yhteistyökunnan, Hirvensalmen, Pertunmaan, Puumalan sekä Ristiinan, päättävien elinten tyytyväisyyttä Mikkelin kaupungin heille tuottamiin kirjastopalveluihin. Päättävien elinten jäsenet käsittävät näiden kuntien johtavat virkamiehet, lautakuntien jäsenet sekä kunnanhallitusten jäsenet. Tutkimuksessa myös kysyttiin mitä vastaajat tiesivät uudesta sopimuksesta Mikkelin kaupungin ja näiden neljän kunnan välillä jonka tarkoituksena oli korvata vanhat sopimukset.</p> <p>Suomen kuntien on tarjottava kuntien asukkaille lainmukaiset julkiset palvelut joihin kuuluvat myös kirjastopalveluiden järjestäminen joko itse tai yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Kuntien täytyy myös suorittaa säännöllistä laadunvalvontaa pitääkseen palvelut lain vaatimalla tasolla. Mikkelin kaupunki on tuottanut sekä omat että näiden neljän kunnan kirjastopalvelut lain vaatimalla tasolla. Mikkelin kaupunki on myös järjestänyt säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyitä jotka ovat suunnattu kirjastojen asiakkaille. Mikkelin kaupunki ei ole kuitenkaan järjestänyt asiakastyytyväisyyskyselyitä sen omille asiakkaille, näille neljälle kunnalle, tätä tutkimusta ennen.</p> <p>Tutkimus suoritettiin välillä 7.11.2011 ja 20.11.2011 Webropol-Internet kyselytyökalulla. Kyselylomake oli standardoitu tutkimuslomake, joka sisälsi pääosin kysymyksiä valmiine vastausvaihtoehtoineen. Muutama kysymys oli ns. avoin kysymys. Kysely lähetettiin 65 henkilölle ja tutkimuksen vastausprosentiksi tuli 40 prosenttia jota voidaan pitää kohtuullisena mutta huomioon pitää kuitenkin ottaa se että vastaajat jakaantuivat neljään eri kuntaan.</p> <p>Tutkimuksen tulokset voi tiivistää yhteen sanaan: positiivinen. Suurin osa vastauksista, niin monivalintakysymyksistä kuin avoimistakin, oli positiivisia vain muutaman yksittäiskappaleen ollessa negatiivinen. Vastaajat olivat tyytyväisiä Mikkelin kaupungin tuottamiin kirjastopalveluihin eikä mitään tilastollisesti huomattavaa negatiivista tuloksista voinut löytää.</p>			
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> Kirjastonkäyttö, kirjastopalvelut, kirjastotoimi, julkiset palvelut, asiakastyytyväisyys,			
<b>Sivumäärä</b> 23 s. + liitteet 7 s.	<b>Kieli</b> Suomi	<b>URN</b>	
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>			
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Terttu Liimatainen		<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Mikkelin kaupunki, kirjastotoimi	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  7 <sup>th</sup> of June 2013	
<b>Author(s)</b> Jesse Särkkä		<b>Degree programme and option</b> Business Management	
<b>Name of the bachelor's thesis</b> Library Service of Mikkeli - Producing public services to cooperative municipalities			
<b>Abstract</b>  <p>This bachelor's thesis was done for the public library services of Mikkeli and its goal was to find out what opinions four neighbour municipalities, Hirvensalmi, Pertunmaa, Puumala and Ristiina, had about the library services Mikkeli produced to them. The survey was aimed at the public officials, to the committee members appointed by the municipal council and to the members of municipal board. The participants were also asked what they knew about the new contract between Mikkeli and these four municipalities. This contract was supposed to replace the old contracts between Mikkeli and the municipalities.</p> <p>Finnish municipalities are required to produce certain public services which are mentioned in the law. The way these services are produced is left to the municipalities to decide. Municipalities are also required to perform quality control to make sure the services are up to date. Mikkeli has produced its own public library services as well as those of the four municipalities. Mikkeli has also done customer satisfaction surveys which have been aimed at the end users of the public library services. But, before this bachelor's thesis Mikkeli has never done customer satisfaction surveys which would have been aimed at the city's own customers, these four municipalities.</p> <p>The study was done between 7<sup>th</sup> of November and 20<sup>th</sup> of November in 2011. The questionnaire was a standardized questionnaire form which mostly consisted of multiple choice questions. A few questions were open questions. The questionnaire was sent to 65 participants and the response rate was 40 per cent. This could be seen as a reasonable response rate, but one must still take into account that these participants came from four different municipalities.</p> <p>The results of this study can be summarized to one word: positive. The majority of both multiple choice questions as well as open questions were positive. Only few isolated answers were negative. The participants were satisfied with the library services Mikkeli had produced to them and nothing statistically negative could be found in the answers.</p>			
<b>Subject headings, (keywords)</b> Library use, library services, library operations, public services, customer satisfaction			
<b>Pages</b> 23 p. + app. 7 p.		<b>Language</b> Finnish	
<b>URN</b>			
<b>Remarks, notes on appendices</b>			
<b>Tutor</b> Terttu Liimatainen		<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Public Library of Mikkeli	

# SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	KUNNAN TOIMINTA.....	2
2.1	Historia .....	3
2.2	Kunnan tehtävät .....	5
2.3	Kunnan tehtävien rahoitus .....	6
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	9
3.1	Tutkimusmenetelmä .....	9
3.2	Tutkimusaineisto.....	11
4	MIKKELIN KIRJASTOPALVELUT .....	12
4.1	Pohjatiedot .....	13
4.2	Tyytyväisyys.....	14
4.3	Tiedotus .....	15
4.4	Yhteistyö.....	16
5	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	17
5.1	Kirjastopalveluiden laadukas tarjonta.....	18
5.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	21
6	PÄÄTÄNTÖ .....	22
	LÄHTEET .....	24
	LIITE/LIITTEET	
	1 Kysymyslomake	
	2 Kysymysten vastausjakaumat	

## 1 JOHDANTO

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää neljän Mikkelin naapurikunnan päättävien elinten jäsenten tyytyväisyyttä Mikkelin kaupungin tuottamiin kirjastopalveluihin. Kyseessä oli siis asiakastyytyväisyyskysely mutta kyselyä ei ollut suunnattu kirjastopalveluiden loppukäyttäjille vaan Hirvensalmen, Pertunmaan, Puumalan sekä Ristii-  
nan kuntien johtaville virkamiehille, lautakunnan jäsenille sekä kunnanhallitusten jäsenille. Mikkelin kaupunki tuotti näiden kuntien lakisääteiset kirjastopalvelut kyselyä tehdessä vuoden 2011 loppupuolella ja tavoitteena oli selvittää sitä miten Mikkelin kaupunki oli tehtävästään selviytynyt. Kyselyssä myös tiedusteltiin päättävien elinten tuntemusta vuoden 2012 alussa voimaan astuneeseen, uuteen Mikkelin kaupungin ja neljän edellä mainitun kunnan väliseen sopimukseen. Tämän sopimuksen tarkoituksena oli yhtenäistää sopimuskäytäntöjä Mikkelin kaupungin yhteistyökumppanien kanssa.

Tutkimuksen toimeksiantajana oli Mikkelin kaupunki ja tarkennettuna Mikkelin kaupunginkirjasto. Mikkelin kirjasto on selvittänyt säännöllisesti kirjastopalveluiden loppukäyttäjien mielipiteitä kirjastopalveluista ja niihin liittyvistä toiminnoista pitääkseen yllä palveluiden laatua. Mikkelin kaupunki ei ollut kuitenkaan järjestänyt ennen tätä tutkimusta minkäänlaista kysely siitä miten yhteistyökunnat ovat kokeneet Mikkelin kaupungin tuottaneen kirjastopalvelut kunnille. Kirjastopalvelut ovat yksi monista kunnille lakisääteisistä tehtävistä jotka kuntien pitää tarjota kunnan asukkaille. Palvelujen järjestäminen on kiinni kunnasta itsestään: joko itsenäisesti tai yhteistyössä kolmansien osapuolien, kuten naapurikuntien kanssa on mahdollista järjestää lakisääteiset palvelut kunnan asukkaille.

Tutkimusongelmanani on ”Miten Hirvensalmen, Pertunmaan, Puumalan sekä Ristii-  
nan kuntien päättävät elimet ovat kokeneet Mikkelin kaupungin tuottaneen heidän kirjastopalvelunsa?”. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään kuntien toimintaa keskittyen kunnallisen itsehallinnon historiaan sekä kuntien tehtäviä että niiden taloudellista puolta. Raportissa käydään läpi tutkimuksen toteutus sekä esitellään tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset.

## 2 KUNNAN TOIMINTA

Suomessa oli vuoden 2013 alusta 320 kuntaa, joista kaupunkeja oli 107 (Suomen kuntaliitto 2013). Kunnan katsotaan koostuvan sekä alueellisesta, rajoiltaan määritetystä alueesta että henkilöaineksesta, joka jakaantuu sekä luonnollisiin henkilöihin että oikeushenkilöihin. Tämä alue määrittää myös kunnan julkisoikeudellisen toiminnan rajat. (Heuru 2001, 41.) Kunnan jäsen on henkilö, joka on kyseisen kunnan asukas, joka on yhteisö, laitos tai säätiö, jonka kotipaikka on kunnassa sekä henkilö, joka omistaa tai hallitsee kiinteää omaisuutta kunnassa (Kuntalaki 4 § 17.3.1995/365).

Kuntien ”asukkaiden itsehallinto on turvattu perustuslaissa” (Kuntalaki 1 § 17.3.1995/365). Itsehallinto ei kuitenkaan merkitse riippumattomuutta tai vapautta oikeusjärjestyksestä. Päätösvaltaa kunnassa käyttää asukkaiden valitsema valtuusto. Kuitenkin kunnallinen itsenäisyys ja sen vahvuus riippuu paljolti kunnan taloudellisesta itsenäisyydestä: onko kunnalla miten suuri valta määrätä omista menoistaan ja tuloistaan.

Kunnan asukkaiden itsehallinnon ja kunnallishallinnon rakentuminen voidaan jakaa kolmeen periaatteeseen. Ensimmäinen periaate liittyy yleisiin vaaleihin, joilla valitaan kunnan ylin päättävä toimielin, joka puolestaan valitsee muut luottamushenkilöt sekä tärkeimmät viranhaltijat. Toinen periaate liittyy hallinnon julkisuusperiaatteen toteutumiseen ja kolmas koskee kansalaisten perusvapautta osallistua yhteiskunnalliseen elämään sekä kunnallishallintoon. (Heuru 2001, 45.)

Kunnan perustehtävät koostuvat tehtävistä, jotka kunnan tehtäväksi on laissa säädetty sekä tehtävistä, jotka kunta ottaa itsehallintonsa nojalla hoitaakseen (Heuru 2001, 94). Kuntalain (1 § 17.3.1995/365) mukaan kunnan tulee myös pyrkiä edistämään ”asukkaidensa hyvinvointia ja kestävästä kehitystä alueellaan”. ”Hyvinvoinnin” ja ”kestävän kehityksen” käsitteitä ei kuitenkaan ole määritelty tarkemmin kuntalaissa vaan niiden sisältö on jäänyt avoimeksi. Hyvinvoinnin voidaan olettaa tarkoittavan perinteisen hyvinvointiyhteiskunnan jatkuvuutta ja kestävästä kehityksen voidaan nähdä viittaavan uusiutuvien ja uusiutumattomien luonnonvarojen käyttöön, päästöjen rajoittamiseen sekä luonnon monimuotoisuuden säilyttämiseen.

## 2.1 Historia

Historiallisesti kunnallisen itsehallinnon voidaan katsoa alkaneen 1300-luvun pitäjäkäräjistä ja kehittyneen siitä pitäjäkokouksiin sekä kirkollisiin pitäjäkokouksiin. Nykyaikainen kunnallishallinto oli yleiseurooppalainen ilmiö, joka alkoi 1800-luvun alussa Ranskan kansalliskokouksen kunnallisvallan päätöksestä vuonna 1789. Päätös loi neljännen valtiovallan hallinnon, oikeudenhoidon ja lainsäädännön rinnalle. Päätös johti 1800-luvun aikana paikallisen itsehallinnon uudistuksiin monissa Euroopan maissa kuten Preussissa (vuonna 1808 ja 1831), Tanskassa (vuonna 1837 ja 1841), Ruotsissa (vuonna 1862) ja vihdoinkin Suomessa maaseututasolla 1865 ja kaupungeissa 1873. (Heuru 2001, 15–16.)

Kunnille ei aluksi määrätty lailla velvollisuuksia vaan niitä houkuteltiin toteuttamaan uudistuksia käyttäen porkkanana valtionapua (Heuru 2001, 20). Tähän vaikutti länsimaiseen yhteiskunnalliseen ajatteluun eniten vaikuttanut ideologia liberalismi. Liberalismista ja sosialismista syntynyt liberalistinen kuntakäsitys vaati kunnalliselle itsehallinnolle vapautta valtiosta sekä myös vapautta poliittisista puolueista, jotka syntyivät 1800-luvun ja 1900-luvun taitteessa.

Kuntia ei aluksi nähty valtion luomina yhdyskuntina vaan valtion kanssa yhdenvertaisina yhteisöinä, joiden ero voitiin nähdä vain niiden laajuudessa (Heuru 2001, 19). Kuntien liberalistisesta vaiheesta kehityttiin oikeusvaltiolliseen vaiheeseen, joka perustuu John Locken yhteiskuntafilosofiaan ja valistusfilosofiaan. Oikeusvaltio on valtio, jossa yksilöllä on valtiolta suojattu oikeuspiirinsä ja jossa toteutuu valtiovallan jako, hallinnon lainalaisuusperiaate, tuomioistuinten riippumattomuus ja yhteinen oikeusjärjestys. Valtio nähdään tässä oikeushenkilönä, jossa valtio määrää oikeuden sisällön ja jossa korostuu lain ensisijaisuus. Tästä johtuen kunta alettiin ymmärtää olevan lain luomus, joka tuli olemaan samalla kun valtio loi lait. Täten kunnalliseen itsehallintoon voitiin valtion puolesta puuttua jos se tehtiin lailla. (Heuru 2001, 21–22.)

Ensimmäinen kokonaisvaltainen säännös joka koski kunnalle annettuja tehtäviä Suomessa oli 17.7.1919/94 säädetty Suomen Hallitusmuodon (1919HM) 51.2 säännös. Sen mukaan kunnan hallinnon tulee perustua kansalaisten itsehallintoon, niin kuin erityisissä laeissa siitä säädetään. Tämä säädös oli kompromissi liberalistisen ja oike-

usvaltiollisen kuntakäsityksen välillä, jossa liberalistinen käsitys kävi ilmi virkkeestä, jossa kuntain hallinnon tulee perustua kansalaistensa itsehallintoon ja oikeusvaltiollinen käsite virkkeestä niin kuin erityisissä laeissa säädetään. (Heuru 2001, 23.) Suomen itsenäistyminen johti kuntien tehtävien kasvuun joka tehtiin pääasiassa lainsäädännöllä. Kun säädökset muuttuivat entistä velvoittavimmiksi ja kun lakisääteiset tehtävät lisääntyivät, myös kuntien valtionavun määrä lisääntyi. Lainalaisuusperiaate, jonka mukaan hallinnon on oltava lakiin sidottu, on jäänyt oikeusvaltiovaiheesta perintönä kunnallishallintoon.

Kolmas vaihe kunnallishallinnon kehityksessä on sosiaalivaltiollinen vaihe eli hyvinvointivaltion malli. Tämä tarkoitti valtion voimakkaampaa puuttumista elinkeinoelämään sekä selkeän sosiaalipolitiikan luomista, jonka tarkoituksena olisi tasata yksilöiden sosiaalisia ja taloudellisia eroja, jotta jokaisella yksilöllä olisi mahdollisuus menestyä. (Heuru 2001, 29.) Vaikka suomalaisen hyvinvointivaltion voidaan katsoa alkaneen jo 1800-luvun lopun teollisen yhteiskunnan muutoksesta, vasta toisen maailmansodan jälkeen voidaan nähdä sosiaalipolitiikan muuttaneen luonnettaan hyvinvointivaltion suuntaan (Heuru 2001, 31).

Valtion pääasialliseksi tehtäväksi nähtiin yhtenäisten perusoikeuksien turvaamisen kansalaisille sosiaaliturvan, koulutuksen, terveydenhuollon ja monen muun hyvinvointitekijän kohdalla (Heuru 2001, 31). Tämä johti kunnallisen itsehallinnon muuttumiseen, jossa kunnat alettiin nähdä valtion sosiaalipolitiikan toteuttamisen instrumentteina. Näin kunnan ja valtion suhde muuttui toisiaan täydentävästä kunnan valtiolle alisteiseen asemaan. Kunnallishallinnon perusrakenne pysyi kuitenkin ennallaan ja näkyvin muutos oli hallinnon laajeneminen. Julkiset menot kasvoivatkin koko kunnallishallinnon sosiaalivaltiollisen vaiheen ajan. Aluksi kasvu myötäili bruttokansantuotteen kasvua mutta lopulta 1970-luvun puolivälistä alkaen kasvu oli sitä voimakkaampaa. Menojen kasvua ei kuitenkaan aluksi pidetty ongelmana, koska usko talouden jatkuvaan kasvuun oli keynesiläisittäin vallitseva. (Heuru 2001, 35.)

Keynesiläinen taloustiede perustuu John Maynard Keynesin 1936 kirjassaan *Työllisyys, korko ja raha* esittämään teoriaan. Keynesiläisen taloustieteen mukaan kokonaiskysynnän vähyys on syynä taantumiin ja siksi valtion tulee lisätä kysyntää tasotaakseen suhdannevaihtelua ja saadakseen talouden uudelleen käyntiin. Keynesiläi-



syyden voidaan katsoa kannattavan sekataloutta ja sille vastakkaisia suuntauksia ovat uusklassinen taloustiede ja monetaristinen taloustiede.

Kuitenkin ajan kuluessa keynesiläisyyttä ja hyvinvointivaltiota vastaan nousi kritiikkiä. Kritiikkiä tuli pääasiallisesti vihreältä aatteelta, jonka mukaan kulutuskysynnän korostaminen ja jatkuva kasvu ei ollut ekologisesti kestävää sekä uusliberalismin opeista, jonka mukaan julkinen hallinto tukahduttaa yrittäjyyden ja vie työnteon motivaation. (Heuru 2001, 36.) Hyvinvointivaltio nähtiin tehottomana, innovatiivista ominaisuutta vailla olevana sosialismia muistuttavana ilmiönä, joka pitäisi purkaa ja tuoda tehokkuuden vaatimus yhteiskunnan vaikuttavaksi voimaksi.

Suomen kunnanhallinto muuttui valtionhallinnon muutoksen myötä manageristiseksi 1980-luvun ja 1990-luvun taitteessa (Heuru 2001, 37). Järjestelmä muuttui valtion yksityiskohtaisesta ohjauksesta ja valvonnasta manageristiseen tulosjohtamisoppiin, jossa osoitettiin ainoastaan kunnallishallinnon ydinalueen tavoitteet. Tämä johti kuntien oman määräysvallan kasvuun ja vahvisti kuntien itsehallinnollista asemaa.

## **2.2 Kunnan tehtävät**

Suomen nykyisen kuntalain (2 § 17.3.1995/365) mukaan ”kunta hoitaa itsehallinnon nojalla itselleen ottamansa ja sille laissa säädetyt tehtävät. Kunnille ei saa antaa uusia tehtäviä tai velvollisuuksia taikka ottaa pois tehtäviä tai oikeuksia muuten kuin säätämällä siitä lailla. Kunta voi sopimuksen nojalla ottaa hoitaakseen muitakin kuin itsehallintoonsa kuuluvia julkisia tehtäviä. Kunta hoitaa sille laissa säädetyt tehtävät itse tai yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa. Tehtävien hoidon edellyttämiä palveluja kunta voi hankkia myös muilta palvelujen tuottajilta.”

Kunnan perustehtävät koostuvat tehtävistä jotka kunnan tehtäväksi on laissa säädetty sekä tehtävistä jotka kunta ottaa itsehallintonsa nojalla hoitaakseen (Heuru 2001, 94). Kuntalain (1 § 17.3.1995/365) mukaan kunnan tulee myös pyrkiä edistämään ”asukaidensa hyvinvointia ja kestävä kehitystä alueellaan”. ”Hyvinvoinnin” ja ”kestävän kehityksen” käsitteitä ei kuitenkaan ole määritelty tarkemmin kuntalaissa vaan niiden sisältö on jäänyt avoimeksi. Hyvinvoinnin voidaan olettaa tarkoittavan perinteisen hyvinvointiyhteiskunnan jatkuvuutta ja kestävä kehityksen voidaan nähdä viittaavan

uusiutuvien ja uusiutumattomien luonnonvarojen käyttöön, päästöjen rajoittamiseen sekä luonnon monimuotoisuuden säilyttämiseen.

Kuitenkin kunnille on myös olemassaolonsa aikana annettu lakien ulkopuolelta erinäisiä normeja joiden voidaan nähdä lisänneen kuntien velvollisuuksia. Heurun (2001, 34) mukaan voidaankin kärjistäen sanoa että 17.7.1919 säädetyistä 1919HM 51.2 § Suomen Hallitusmuodon säädöksestä johdettava ja 1948KunL:n säätämä vaatimus siitä, että kuntien velvollisuuksia voitiin lisätä vain lailla, on menettänyt merkityksensä. Valtiovarainministeriön teettämän Kuntien tehtävien kartoitus – raportin (2013, 17) mukaan kunnilla on lakisääteisiä tehtäviä 535 ja todennäköisesti merkitsemättömiä tehtäviä on vielä enemmän. Suomen kuntaliiton (2013) mukaan kuntien tehtävien ja velvoitteiden lisääminen on pysäytettävä ja nykyisten tehtävät ja niiden rahoitus on tasapainotettava.

Eri lakeja katsottaessa voidaankin nähdä yhtäläisenä se että laki velvoittaa kunnan järjestämään lain edellyttämät palvelut jollain tavoin sekä huolehtia siitä että palvelut ovat kulloisenkin lain vaatimusten mukaisia mutta jättää kunnan päätettäväksi järjestääkö se ne itse vai yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Palveluiden hankkimisen muuttuminen voidaan nähdä kunnan toiminnan yksityistämisenä. Termiä yksityistäminen ei ole määritelty yksiselitteisesti joten siitä puhuttaessa voidaan tarkoittaa eri asioita. Heurun mukaan (2001, 63) voidaan sanoa että terminä yksityistäminen voidaan nähdä edustavan niin sanotun minimaalisen valtion ihannetta jossa valtion ainoana tehtävänä olisi yksilöiden hengen, turvallisuuden ja omaisuuden turvaaminen. Muu puuttuminen yksilön elämään nähtäisiin sen sijaan yksilön oikeuksien loukkaamisena. Valtion suunnalta lailla määräten pystyttäisiin periaatteessa yksityistämään mikä tahansa kunnan toiminta, julkisen vallan käyttöä lukuun ottamatta joka sekin voitaisiin mahdollistaa perustuslainsäätämisyjärjestyksessä säädetyllä lailla.

### **2.3 Kunnan tehtävien rahoitus**

Suomen kuntaliiton (2013) mukaan kunnat ja kuntayhtymät käyttävät vuosittain noin 42 miljardia euroa palveluiden järjestämiseen ja kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseen. Verot kattavat menoista noin puolet, valtionosuudet noin viidenneksen ja neljännes tulee maksuista ja myyntituloista. Valtionosuuksien tarkoituksena on tasoittaa kuntien välisiä eroja ja varmistaa julkisten palveluiden saatavuus.

Vuonna 2011 Suomen asukasluvun ollessa noin 5,3 miljoonaa asukasta käytettiin asukasta kohden 3232 euroa sosiaali- ja terveystoimeen yhteensä. Opetus- ja kulttuuritoimeen käytettiin yhteensä 1362 euroa asukasta kohden ja yhdyskuntapalveluihin 311 euroa asukasta kohden. Terveystoimeen käytettiin perusterveydenhuoltoon 624 euroa asukasta kohden ja erikoissairaanhoidon 1017 euroa. Kirjastopalveluihin käytettiin verrattain vähän, vain 57 euroa asukasta kohden. (Suomen kuntaliitto 2012.)

Mikkelissä asukasluvun ollessa vuonna 2011 48907 asukasta käytettiin sosiaali- ja terveystoimeen 3284 euroa asukasta kohden, opetus- ja kulttuuritoimeen 1311 euroa ja yhdyskuntapalveluihin 303 euroa asukasta kohden. Perusterveydenhuoltoon Mikkelissä käytettiin 675 euroa asukasta kohden ja erikoissairaanhoidon 1095 euroa asukasta kohden. Kirjastopalveluihin Mikkelissä käytettiin 46 euroa asukasta kohden. Mikkelin kohdalla nämä vuoden 2011 summat eivät eroa huomattavasti kokonaiskeskiarvosta. (Suomen kuntaliitto 2012.)

Esimerkiksi Utsjoella perusterveydenhoitoon käytettiin 1721 euroa asukasta kohden minkä voidaan katsoa johtuvan sen asukasmäärästä (1294) sekä pohjoisesta sijainnista. Toisessa päässä on Jokioisen kunta joka käytti asukasta kohden perusterveydenhuoltoon 241 euroa. Asukasluku Jokioisessa oli vuonna 2011 5676 asukasta ja se sijaitsee yhdeksän kilometrin päässä Forssan kaupunkista. Kirjastotoimen suhteen eniten asukasta kohden käytti Pelkosenniemi 120 eurolla. Pelkosenniemen asukasluku vuonna 2011 oli 973 asukasta sen näin ollen Lapin maakunnan pienin kunta. Iin kunta taas käytti vain kolme euroa asukasta kohden kirjastotoimeen vuonna 2011. Asukasluku sillä oli 9499 asukasta ja se sijaitsee Pohjois-Pohjanmaan maakunnassa 37 kilometrin päässä Oulusta. (Suomen kuntaliitto 2012.)

Luvuista voidaan nähdä se, että kunnan pieni asukasmäärä ja sen mahdollinen harvaan asuttavuus nostavat käytettyjä euroja asukasta kohden kun taas suurempi asukasluku sekä mahdollinen sijainti suuremman asukaskeskuksen lähellä laskevat luonnollisesti asukasta kohden käytettyjä euroja. Onkin selvää, että kaikille palveluille, kuten terveydenhuollolle on se jokin rahamäärä minkä alle ei voi mennä palveluiden laadun kärsimättä. Tämä johtaa tietenkin siihen, että alhaisen asukasmäärän kunnissa käytetty summa on suurempi asukasta kohden.

Kuntien peruspalveluiden valtionosuuteen kuuluvat mm. sosiaali- ja terveydenhuolto, esi- ja perusopetus sekä kirjastotoimi. Euromäärää ei ole määritetty laissa vaan sen määrä saadaan kun lasketaan peruspalveluiden kustannukset yhteen ja vähennetään saadusta summasta kunnan omarahoitusosuus. (Laki kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta 1704/2009). Valtionosuuksiin kuuluu myös opetus- ja kulttuuritoimen rahoitus josta määrätään erikseen laissa opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (1705/2009). Laki koskee toisen asteen koulutusta sekä ammattikorkeakoulutusta ja toimintaa josta säädetään nuoriso-, liikunta-, museo- sekä teatteri- ja orkesterilaissa. Rahoitus määräytyy opiskelijamäärien sekä opiskelijaa kohden määrättyjen yksikköhintojen perusteella, henkilötyövuosien määrän perusteella sekä kuntien asukasmäärien perusteella.

Vuonna 2012 kunnille maksettiin valtionosuuksia yhteensä 7 878 504 027 euroa (VM/Kuntaosasto). Esimerkkinä Mikkelin kunnalle jonka väkiluku vuonna 2012 oli 48 751 asukasta, maksettiin valtionosuuksia 86 588 204 euroa. Vuonna 2011 kunnilla ja kuntayhtymillä oli menoja yhteensä 42,3 miljardia euroa. Suurin menoerä kunnille oli palkat ja palkkiot jotka olivat 37 % kokonaismenoista. Palkkoja ja palkkioita seuraavat kulut jotka tulevat palveluiden ostoista 20,7 %, henkilösivukuluista 11 %, investoinneista 10,2 % ja materiaalien ostoista 9,3 %. Loput menot jakaantuvat avustuksiin, lainanhoitoon sekä muihin menoihin.

Tehtävien suuren lukumäärän takia niiden luetteleminen ei ole järkevää vaan esitän niistä muutamia esimerkkejä. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (3.8.1992/733) kohdassa 3 § sosiaali- ja terveydenhuollon voimavarat määrää että ”kunnan on osoitettava voimavaroja valtionosuuden perusteena olevaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon.” Toiminnan järjestämistä koskevan kohdan mukaan kunta voi järjestää edellä mainitun tehtävän joko hoitamalle sen itse, sopimuksin muun kunnan tai muiden kuntien kanssa, kuntayhtymässä, hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta taikka antamalla palvelun käyttäjälle palvelusetelin.

Kirjastoja koskevan kirjastolain (4.12.1998/904) kohdan 2 § mukaan ”yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen

oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä.” Kirjastolain toisen luvun kohdan 3 § mukaan ”kunnan tehtävänä on tässä laissa tarkoitettujen kirjasto- ja tietopalvelujen järjestäminen.” Se miten kunta nämä palvelut haluaa järjestää, on sen itsensä päätettävissä. Kunta voi järjestää ne kokonaan itse taikka osittain tai kokonaan yhteistyössä muiden kuntien kanssa tai muulla tavoin.

On kunnan vastuulla että palvelut ovat kirjastolain mukaisia. Laissa myös määrätään että kirjaston asiakkaiden käytössä tulisi olla alan henkilöstöä sekä uusiutuva kirjastoaineisto ja –välineistö. Laissa ei kuitenkaan määritellä mitä uusiutuva tarkoittaa: miten usein aineistoa ja välineistöä olisi päivitettävä jaa kuntien itsensä päätettäväksi.

Kunnan tulee myös arvioida järjestämäänsä kirjasto- ja tietopalvelua. Tämän arvioinnin tarkoituksena on kehittää sekä parantaa palveluiden saatavuutta ja seurata yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen toteutumista sekä palvelujen laatua ja taloudellisuutta. Kunta on myös velvoitettu osallistumaan mahdollisiin valtakunnallisiin arvioihin joista päättää opetusministeriö. Arviointien keskeiset tulokset tulee myös julkistaa.

### **3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

Tutkimukseni toimeksiantaja oli Mikkelin kaupunki ja tutkimus toteutettiin yhteistyössä kirjastotoimen sekä Mikkelin kanssa. (Vinkin opinnäytetyöhön sain Mikkelin ammattikorkeakoulun opettajalta.) Ensitapaamisessa kirjastossa kävimme läpi yleisiä suuntaviivoja tutkimuksen suhteen ja päätimme, että tutkimus toteutettaisiin Webropol-kyselytyökalulla Internetin välityksellä. Sain kirjastosta myös materiaalia, jonka avulla tutustuin kirjaston tehtäviin ja kuntien yhteistoimintaa. Tarkoitukseni oli käydä toteuttamaan tutkimusta pitäen säännöllistä yhteydenpitoa kirjaston suuntaan.

#### **3.1 Tutkimusmenetelmä**

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus josta voidaan käyttää myös nimeä tilastollinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa oleellista on numeerisesti suuri otos josta saadun tiedon perusteella pyritään kuvaamaan ilmiötä numeerisesti käyttäen apuna taulukoita sekä kuvioita. Usein, kuten

minun opinnäytetyöni kohdalla, aineiston keruumenetelmänä oli standardoitu tutkimuslomake, jossa oli kysymykset sekä valmiit vastausvaihtoehdot. Kuitenkin tiedonkeruumahdollisuutena voi myös olla tietojen kerääminen esimerkiksi tilastoista tai tietokannoista, jolloin omakohtainen tietojenkeruu lomakkeilla ei välttämättä ole tarpeellista. Valmiit tilastot kuitenkin harvoin ovat suoraan käyttökelpoisia tutkimuksessa, jolloin niiden muokkaaminen käyttökelpoiseen kuntoon on tarpeellista. (Heikkilä 2010, 16–17.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään suppealla, harkinnanvaraisesti kootulla näytteellä ymmärtämään tutkimuskohdetta sekä selittämään sen käyttäytymistä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavat kohteet valitaan harkinnanvaraisesti ja pidättäydytään pienessä määrässä tutkimuskohteita. Aineiston keruu kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole yhtä strukturoitua kuin kvantitatiivisessa vaan aineisto voi koostua esimerkiksi haastatteluista, ryhmäkeskusteluista tai valmiista aineistoista kuten kirjeistä. Kuitenkaan mitään selvää rajaa kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusten aineiston keruun välillä ei ole. Pienen määrän takia pyrkimyksenä ei ole kuitenkaan tilastolliset yleistyksen vaan pyrkimys tarkkaan analysointiin ja kohteiden ymmärtämiseen. (Heikkilä 2010, 16–17.)

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää ennalta laaditun kysymyslomakkeen avulla Hirvensalmen, Pertunmaan, Puumalan sekä Ristiinan kuntien päättävien elimien mielipiteitä Mikkelin kaupungin tuottamista kirjastopalveluista. Täten tutkimuksen perusjoukkona olivat nämä päättävien elinten jäsenet. Koska kysely oli suunnattu kaikille perusjoukon jäsenille, voidaan sitä pitää kokonaistutkimuksena.

Kysymyslomakkeessa oli 15 tutkimukseen liittyvää kohtaa sekä arvontalomake. Näistä 15 kohdasta 11 kappaletta oli kysymyksiä, joissa vastaus valittiin ennalta määritetyistä vastausvaihtoehdoista ja neljä kohtaa oli niin sanottuja avoimia kysymyksiä joissa vastaaja pystyi itse kirjoittamaan vastauksen omin sanoin. Avoimet kohdat olivat kuitenkin valinnaisia eli vastaaja pystyi halutessaan jättämään vastauksen tyhjäksi. Esimerkkinä monivalintakysymyksistä voidaan käyttää kohtaa kuusi jossa kysymys kuului ”Miten tyytyväisiä olette olleet kirjastopalveluiden laatuun?”. Kysymyksessä vastausvaihtoehdot olivat viisi: ”Erittäin tyytymätön”, ”Melko tyytymätön”, ”Ei mielipidettä”, ”Melko tyytyväinen” sekä ”Erittäin tyytyväinen”. Esimerkkinä avoimesta ky-

symyksestä on kohta viisi jossa kysymys kuului ”Mikä käsitys teillä on ollut Mikkelin kaupungin tuottamista kirjastopalveluista?”.

Avoimien kysymysten määrä kyselyssä oli kuitenkin niin pieni verrattuna monivalintakysymyksiin, ettei niiden avulla pyritä mihinkään johtopäätöksiin vaan niitä käytetään monivalintakysymysten tukena vastauksia purettaessa. Pääasiallisena tiedonkeruumenetelmänä oli siis ennalta laaditut kysymykset, joihin vastattiin valitsemalla kysymyslomakkeesta sopivin vaihtoehto ennalta annetuista vastausvaihtoehdoista. Näistä kysymyksistä saadaan numeerista tietoa joista saaduilla tuloksilla pyritään esittämään yleistyksiä tutkimuskohteista. Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmä on siis kvantitatiivinen tutkimus.

### 3.2 Tutkimusaineisto

Opinnäytetyöni tutkimusaineiston hankintamenetelmänä oli standardoitu tutkimuslomake, joka sisälsi pääosin kysymyksiä valmiine vastausvaihtoehtoineen. Valmiita vaihtoehtoja antavia kysymyksiä nimitetään myös suljetuiksi eli strukturoiduiksi kysymyksiksi. Tämänäyttypistien kysymysten etuna on se että vastausten käsittely on yksinkertaisempaa sekä se, että vastaajien on helpompi valita vastaus valmiista vaihtoehdoista kuin kirjoittaa se itse omin sanoin. Mahdollisena heikkoutena tämänäyttypistissä kysymyksissä on kuitenkin se että vastaaja saattaa antaa vastauksen nopeasti, harkitsematta. Tämä tulee ottaa erityisesti huomioon pitkissä kyselyissä joissa vastaaja saattaa loppua kohden valita vastaukset nopeasti päästäkseen eroon kyselystä. Huomioon pitää myös ottaa vastausvaihtoehdot: onko kysymyksessä tarpeeksi vaihtoehtoja vai pitäisikö kysymyksen olla sekamuotoinen eli siinä olisi yksi avoin kohta, esimerkiksi ”muu, mikä”. Vaihtoehdon ”Ei samaa mieltä eikä eri mieltä”, ”En osaa sanoa eli EOSsän käyttöä tulee myös harkita: vastaajan on helppo valita se jos hän on epävarma vastauksestaan.

Omassa kyselyssäni kysymykset olivat suljettuja kysymyksiä, tarkemmin sanottuja asenneasteikkoja. Asenneasteikoilla kysyttiin vastaajan kantaa esitettyyn väittämään. Omassa kyselyssäni käytin pääasiassa Likertin asteikkoa jossa vastausvaihtoehdot olivat väliltä ”Täysin samaa mieltä” ja ”Täysin eri mieltä”.

Kehitin kysymyslomakkeeseen sopivat kysymykset aina välillä käyttäen niitä kirjaston suunnalla saadakseni kommentteja kysymysten ja lomakkeen kehittämiseen. Saatuaani valmiiksi sopivat kysymykset sekä kyselylomakkeen rungon menin kirjastoon laatimaan varsinaista kyselylomaketta. Kyselylomakkeen laadin Webropol-kyselytyökalulla, jolla luodaan Internet-pohjaisia kyselyitä. Apuna tässä minulla oli Mikkelin kaupunginkirjaston henkilökuntaa. Laadittuani kyselylomakkeen sekä testattuani sen toimivuutta kirjoitin myös tiedotteen, joka lähetettiin kyselyyn osallistuville etukäteen jossa heitä informoitiin saapuvasta kyselystä sekä sen tavoitteista. Vastaajien sähköpostiosoitelistan sain kirjastosta.

Vastaajat koostuivat Hirvensalmen, Pertunmaan, Puumalan sekä Ristiinan kuntien päättävien elinten jäsenistä. Nämä päättävät elimet olivat kuntien johtavat virkamiehet, lautakunnan jäsenet sekä kunnanhallitusten jäsenet. Edellä mainitut henkilöt osallistuvat kuntien päätösten tekoon sekä palveluiden hankinnan päättämiseen johon kirjastopalvelut myös kuuluvat.

Kysely avautui 7.11.2011 ja oli avoinna kaksi viikkoa sulkeutuen 20.11.2011. Tänä aikana jokainen vastaaja pystyi muokkaamaan vastauksiaan henkilökohtaisen linkin kautta. Vastaajien kannustamiseksi osallistujien kesken arvottiin lahjakortti Suomalaiseen Kirjakauppaan jonka oli kustantanut Mikkelin kaupunki. Kyselyn puolivälissä lähetin vielä muistutusviestin Webropol – ohjelmalla jossa kannustettiin osallistumaan kyselyyn.

Vastausten saavuttua ja kyselyn sulkeuduttua tutustuin saapuneisiin vastauksiin ja tein niistä lyhyen selonteon kirjaston suuntaan. Samalla suoritettiin myös lahjakortin saajan arvonta ja kirjasto postitti lahjakortin voittajalle. Tämän jälkeen alkoi varsinaisen raportin teko.

#### **4 MIKKELIN KIRJASTOPALVELUT**

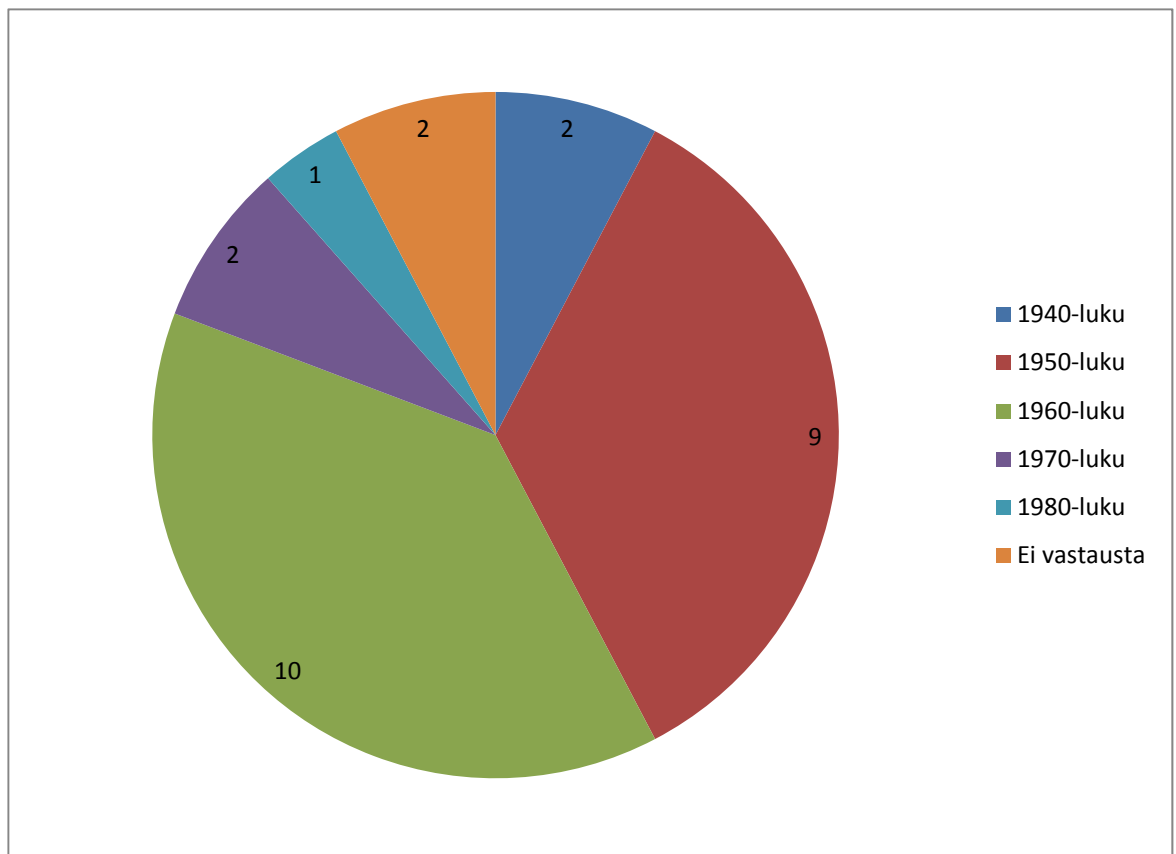
Kyselyssä oli 16 kysymyskohtaa joista viimeinen oli yhteystietolomake arvontaa osallistumista varten. Kyselyssä oli kolme avointa kysymystä joihin vastaaja pystyi kirjoittamaan vapaasti vastauksensa. Loput kysymykset olivat monivalintakysymyksiä



joihin vastaaja valitsi vaihtoehdon annetuista vastauksista. Yhteystietolomaketta arvontaa varten ei tässä raportissa käydä läpi yksityisyydensuojan takia.

#### 4.1 Pohjatiedot

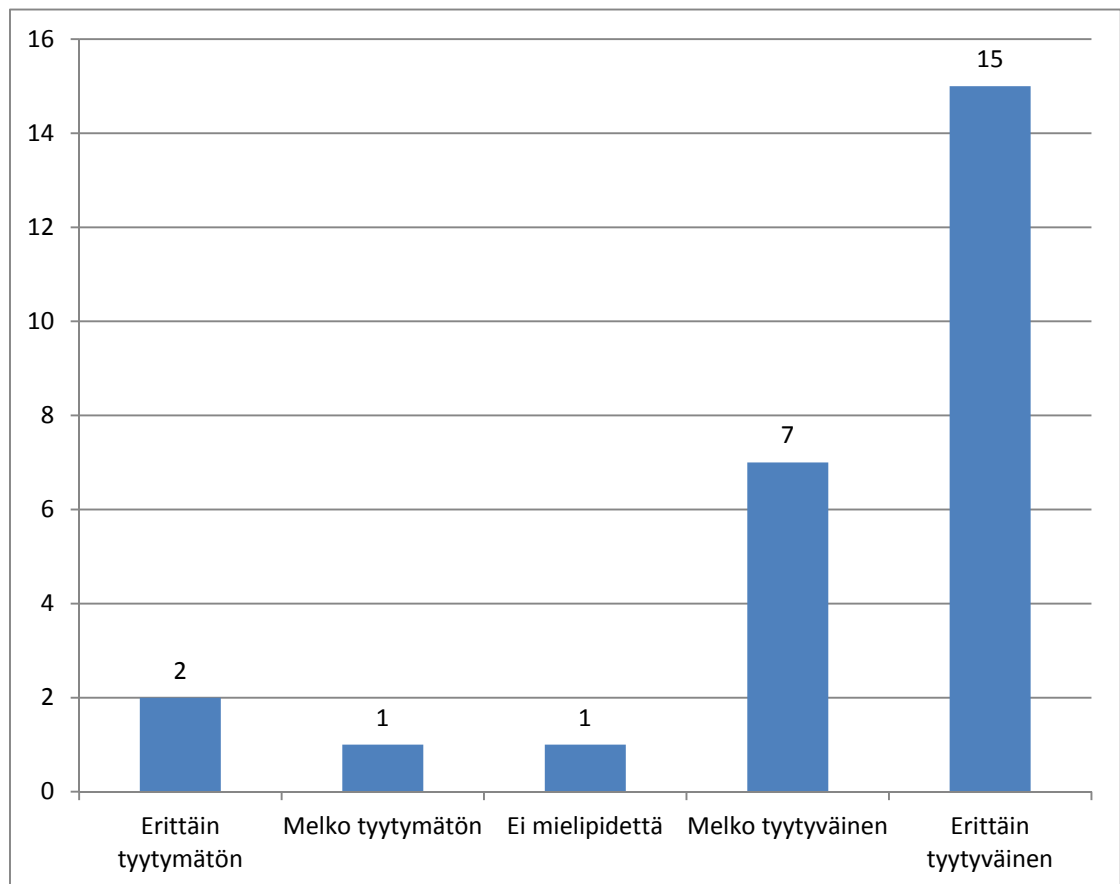
Kysely lähetettiin 65 henkilölle joista kyselyyn vastasi 26. Näistä 26 vastaajasta 15 oli miehiä ja 11 naisia. Vastaajien syntymävuosi jakaantui välille 1941 ja 1974 kahden vastaajan jättäessä syntymävuoden tyhjäksi. Vastaajista 19 oli syntynyt 1950–1960-luvulla. Kuviosta yksi voi nähdä tarkemman syntymävuosijakauman. Kaksi vastaajaa ei ilmoittanut syntymävuottaan. Vastaajista kahdeksan ilmoitti kunnakseen Hirvensalmen ja toiset kahdeksan Ristiinan, seitsemän vastaajan ollessa Puumalasta ja loppujen kolme ollessa Pertunmaalta. Vastaajien asema kunnan päättävissä elimissä jakaantui viiden ollessa johtava virkamies, seitsemän ollessa lautakunnan jäsen ja 14 ollessa kunnanhallituksen jäsen.



**KUVIO 1. Vastaajien syntymävuosi**

## 4.2 Tyytyväisyys

Avoimessa kysymyksessä viisi kysyttiin ”Mikä käsitys teillä on ollut Mikkelin kaupungin tuottamista kirjastopalveluista?”. Vastaukset olivat yhdensuuntaisia. Vastauksia olivat esimerkiksi ”Palvelut on hoidettu asiallisesti valtakunnallisten normien mukaisesti.”, ”Toiminut hyvin. Monipuolinen valikoima. Hyvä palvelu.”, ”Palvelut ovat korkea-laatuksia ja kohtuuhintaisia.”, ”Palvelu on mielestäni yleisesti ottaen hyvä ja tasokas” ja ”Toimiva systeemi. Käyttäjänä ja päättäjänä olen erittäin tyytyväinen”. Kaksi vastaajaa jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

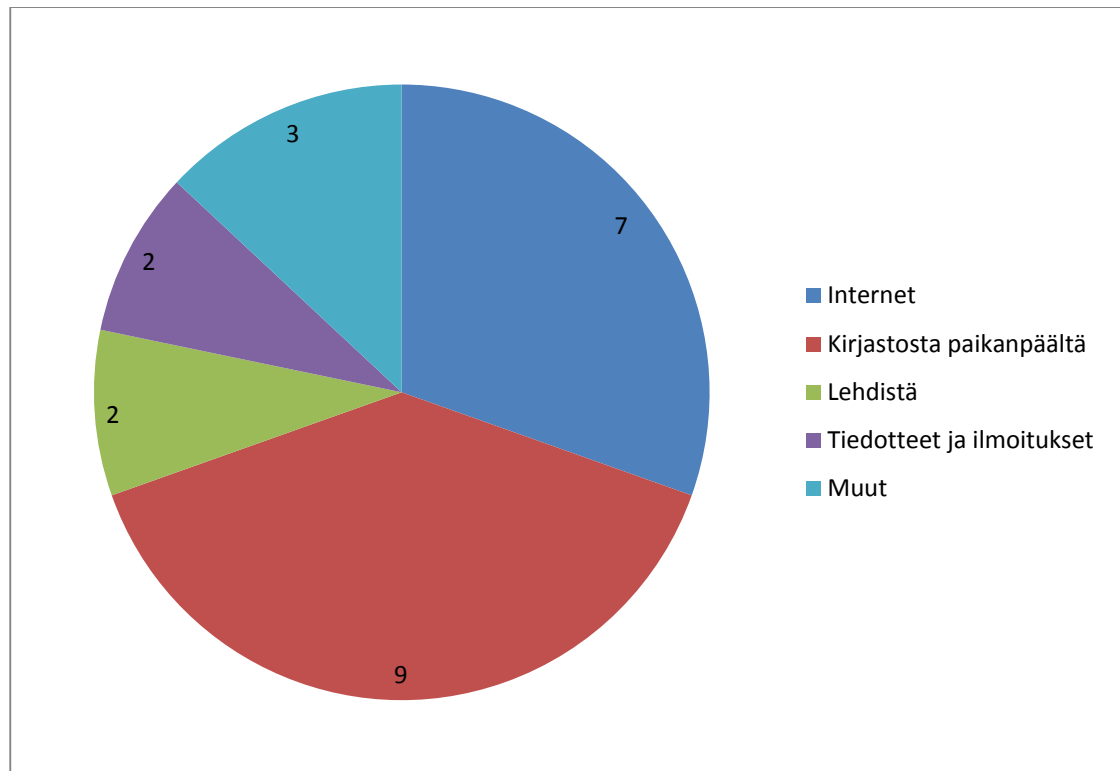


**KUVIO 2. Vastaajien tyytyväisyys kirjastopalveluiden laatuun**

Kysymyksessä kuusi kysyttiin ”Miten tyytyväisiä olette olleet kirjastopalveluiden laatuun?”. Vastaajista 15 valitsi vastauksen ”Erittäin tyytyväinen” seitsemän vastatessa olleensa ”Melko tyytyväinen”. Yksi vastaaja ilmoitti olleensa ”Melko tyytymätön” kahden vastaajan ollessa ”Erittäin tyytymätön”. Yksi vastaaja ei ilmoittanut mielipidettään kysymykseen. Kuviosta kaksi voi nähdä graafisen jakauman kysymykseen. Kysymyksessä seitsemän kysyttiin ”Onko palveluiden laatu vastannut odotuksia?”. Vastaajista 15 valitsi vastauksen ”Hyvin” ja 11 vastasi ”Melko hyvin”.

### 4.3 Tiedotus

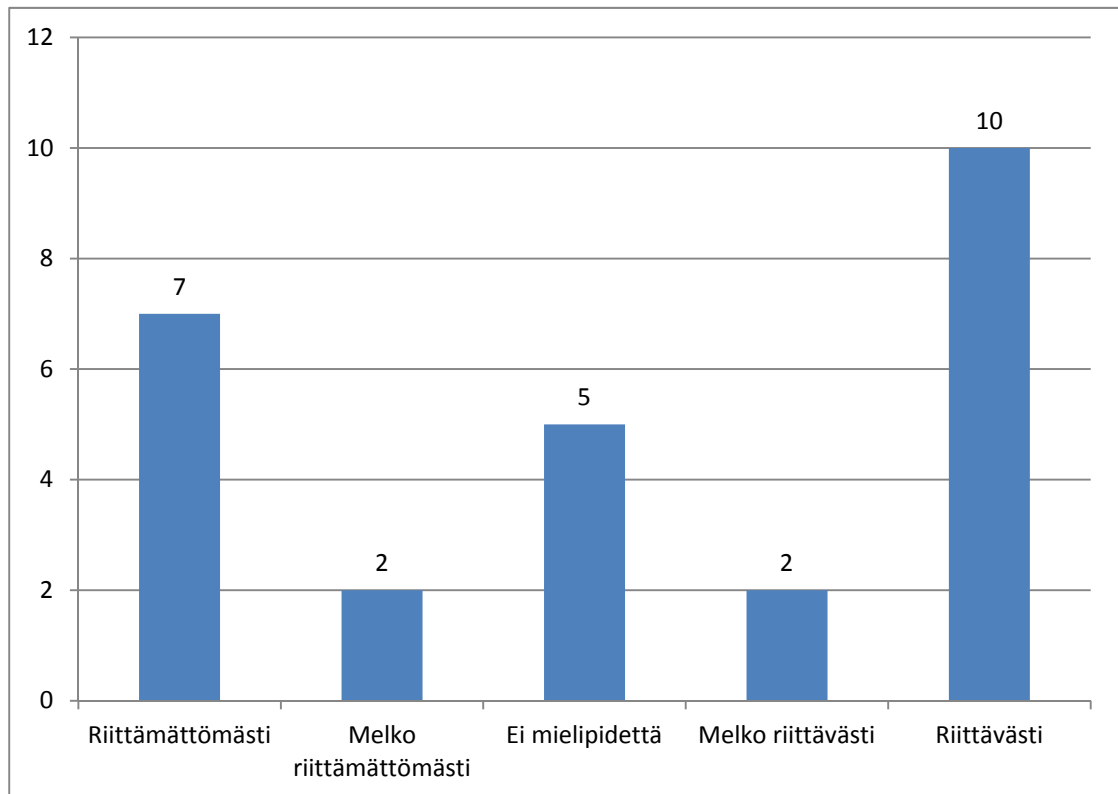
Kysymyksessä kahdeksan kysyttiin ”Onko palveluista ollut saatavilla tarpeeksi tietoa?”. Vastaajista 21 vastasi kysymykseen kyllä viiden vastaajan vastatessa ”En osaa sanoa”. Avoimessa kysymyksessä yhdeksän kysyttiin ”Miten olette saaneet tietoa palveluista?”. Vastauksista nousi esiin esimerkiksi ”Internet+sähköposti.”, ”Paikallislehti. Netti. Kirjastosta itsestään.”, ”Netistä ja kirjastosta. Virkamiehenä myös yhteisistä neuvotteluista ja virallisesta tiedottamisesta.”, ”Internetistä, paikan päällä. Aukioloajat ja yhteystiedot lainauskuitissa ovat hyvät!” ja ”Kunnan sisäisesti, kirjastopalvelut esillä myös julkisesti hyvin”. Kuviosta kolme voi nähdä vastausten jakauman joista suurin osa on Internetistä tai kirjastosta paikanpäältä.



**KUVIO 3. Vastaajien tiedonsaantikanavat kirjastopalveluista**

#### *Uusi sopimus*

Kysymyksessä kymmenen kysyttiin ”Oletteko tutustuneet uuteen 1.1.2012 voimaan astuvaan sopimukseen?”. Vastaajista 12 ilmoitti olleensa tutustunut sopimukseen 14 vastaajan vastatessa negatiivisesti. Kysymyksessä 11 kysyttiin ”Miten paljon olette



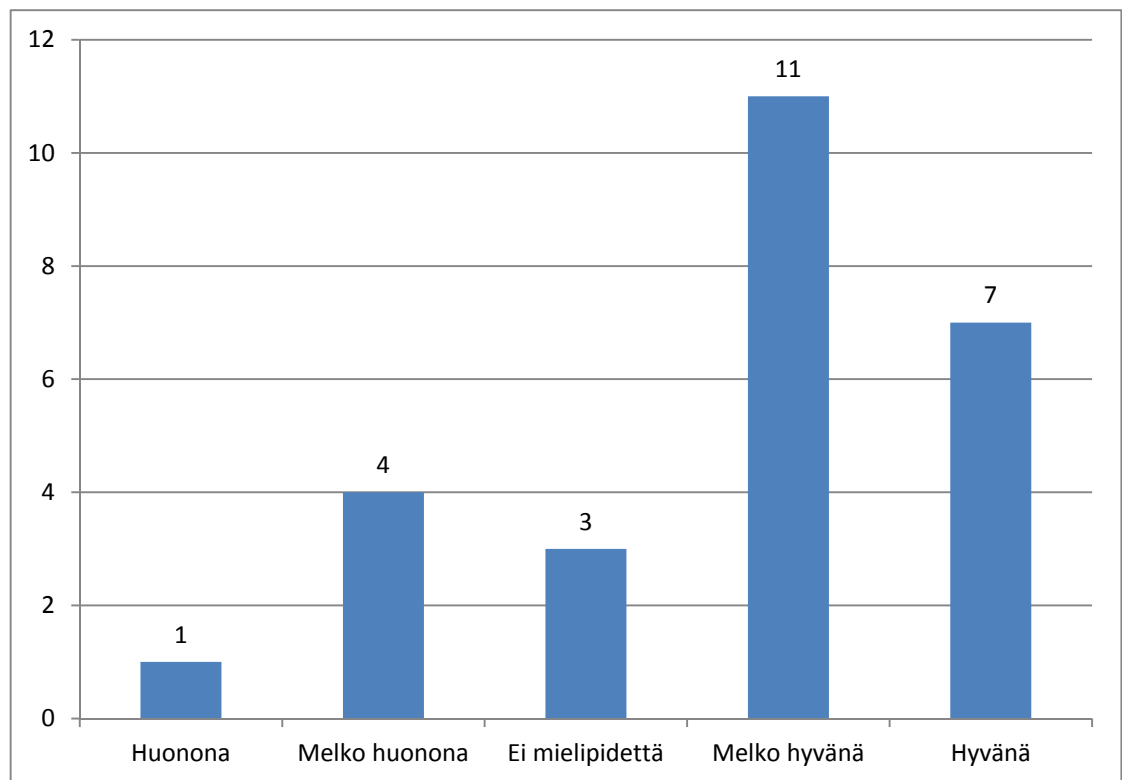
**KUVIO 4. Vastaajien mielipide tiedon määrstä koskien uutta sopimusta**

saaneet tietoa uudesta sopimuksesta?”. Kymmenen vastaajaa vastasi ”Riittävästi” kahden vastaajan vastatessa ”Melko riittävästi”. Kaksi vastaajaa vastasi ”Melko riittämättömästi” seitsemän vastatessa ”Riittämättömästi”. Viisi vastaajaa valitsi vastauksen ”Ei mielipidettä”. Kuviosta neljä voi nähdä kysymyksen vastausten jakauman.

#### 4.4 Yhteistyö

Kysymyksessä 12 kysyttiin ”Millaisina koette mahdollisuutenne vaikuttaa kirjastopalveluihin?”. Vastaajista seitsemän koki mahdollisuutensa ”Hyvänä” ja 11 vastaajaa koki mahdollisuutensa ”Melko hyvänä”. Vastaajista neljä koki mahdollisuutensa vaikuttaa ”Melko huonona” yhden vastaajan vastatessa ”Huonona”. Kolme vastaajaa ei ilmoittanut mielipidettään kysymykseen. Kuviosta viisi voi nähdä kysymysten vastausten jakauman. Kysymyksessä 13 kysyttiin ”Miten olette kokeneet yhteistyön sujuneen Mikkelin kaupungin kanssa?”. Vastaajista 11 vastasi ”Hyvin” 13 vastaajan vastatessa ”Melko hyvin”. Kaksi vastaajaa ei ilmoittanut mielipidettään.

Kysymyksessä 14 kysyttiin ”Pitäisikö yhteydenpidon määrää lisätä koskien kirjastopalveluita?”. Seitsemän vastaajaa vastasi myöntävästi yhdeksän vastaajan vastatessa kielteisesti. Kymmenen vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään kysymykseen.



**KUVIO 5. Vastaajien kokemukset mahdollisuudesta vaikuttaa palveluihin**

Avoimessa kysymyksessä 15 kyselyyn osallistujille annettiin mahdollisuus antaa avointa palautetta koskien kyselyä, sen toteuttamista tai kirjastopalveluihin liittyen. Vastaajista 13 vastasi kysymykseen ja toiset 13 jätti vastaamatta. Vastauksia oli muun muassa ”Kaikki ok.”, ”Erittäin tyytyväinen nettipalveluihin ja kirjojen saatavuuteen.”, ”Kirjasto on erittäin tärkeä palvelu. Tärkeää säilyä maksuttomana. Hirvensalmella koulun ja kirjaston läheisyys mahdollistaa palveluun tutustumisen jo nuoresta lähtien.” ja ” Kirjastopalvelut Ristiinassa ovat toimineet suhteellisen hyvin resurssit huomioon ottaen. Henkilökunnalle kiitos. Uusia kurssikirjoja ja tietotekniikkakirjoja olisi kiva saada, mutta se on tietysti kustannuskysymys.”.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöraportissa pelkkä tulosten luetteleminen ei ole riittävää vaan tuloksista on pyrittävä esittämään joitakin käyttökelpoisia johtopäätöksiä. Tuloksista pyritään löytämään punainen lanka jonka avulla pyritään tekemään joitakin yleistyksiä koskien

tehtävää sekä pyritään löytämään vastaus tutkimusongelmaan. Myös tutkimuksen luotettavuuden arviointi kuuluu tähän lukuun ja se löytyy luvun lopusta.

## 5.1 Kirjastopalveluiden laadukas tarjonta

Kysymysten vastausjakaumista näkyy selvästi vastaajien positiivinen arvio Mikkelin kaupungin tarjoamista kirjastopalveluista. Näinkin selkeää positiivisten vastausten määrää voidaan pitää hieman yllättävänä. Kuitenkin huomioon täytyy ottaa vastausprosentti sekä vastaajien suuntautuminen. Kuten tutkimuksen luotettavuutta käsittelevässä luvussa totean, kyselyn vastausprosenttina oli 40 prosenttia, jota voidaan kyselylomaketutkimuksen suhteen pitää vähintäänkin kohtalaisena. Kuitenkin huomioon pitää ottaa se että vastaajista vain kolme oli Pertunmaalta joka on liian pieni otos olakseen luotettava.

Kuten raportissa on aikaisemmin mainittu, kysely lähetettiin 65 henkilölle joista 26 vastasi kyselyyn. Vastaajien sukupuolijakauma oli melko tasainen vaikkakin yleensä naisten osuus vastaajista on monesti korkeampi kuin miesten. Tähän voi kuitenkin vaikuttaa sukupuolijakauma kuntien päättävissä elimissä joka saattaa olla miespainotteinen. Kuitenkaan sukupuolella ei oletettavasti ole tilastollista merkitystä tähän kyselyyn.

Vastaajien ikä painottui 1950- ja 1960-luvuille muutaman muun ollessa vanhempia sekä nuorempia. Nuorin vastaaja oli syntynyt vuonna 1981. Ikäjakauman voidaan nähdä noudattavan kuntien päättävien elinten jäsenien ikää jotka ovat yleensä vanhempaa ikäluokkaa. Iän ei kuitenkaan voi olettaa vaikuttavan tilastollisesti tähän tutkimukseen ja se onkin vain taustatekijä tutkimuksessa, vaikka mahdollinen kiinnostava tutkimuksen kohde voisi olla se miten eri-ikäiset henkilöt kokevat perinteisten kirjastopalveluiden vaikutuksen verrattuna uuden teknologian tuomiin mahdollisuuksiin.

Vastaajien asuinkuntia katsottaessa on harmillista todeta että Pertunmaalta vastaajia on vain kolme kappaletta. Näin pieni vastaajien määrä ei tarjoa mahdollisuuksia tarkempaan tilastolliseen tutkimukseen vaan mahdollista on vain tehdä suuntaa antavia päätelmiä. Muiden kuntien suhteen vastaajien määrä on parempi, mutta silti on otettava huomioon se että vastaajien määrän olisi toivonut olevan suurempi. Tämä olisi parantanut tutkimuksen luotettavuutta.

Kysymyksessä kuusi annettiin vastaajille mahdollisuus kertoa omin sanoin sitä miten he ovat kokeneet Mikkelin tuottaneen kirjastopalvelut. Vaikka avoimiin kysymyksiin on usein hankalampi vastata, 24 vastaajaa 26 oli antanut tähän kysymykseen mielipiteensä, mikä oli hyvä asia. Kuten vastauksien purkukappaleessa totesin, vastaukset olivat yhdensuuntaisia. Vastauksista 19 voi pitää tyytyväisyyttä osoittavana, ja vain viisi vastausta oli sävyltään neutraaleja. Positiivisista vastauksista oli edellä mainituksa vastaustenpurkukappaleessa esimerkkejä ja muut vastaukset seurasivat pääosin näiden vastausten positiivista sävyä. Nämä avoimet vastaukset antavat hyvin esimerkkejä siitä miten positiivista vastaajien suhtautuminen on Mikkelin kaupungin tuottamiin kirjastopalveluihin.

Neutraalin sävyisistä vastauksista esimerkkinä voi antaa vastauksen jossa toivottiin muutosta aukiolo aikoihin: ”Muuten hyvä, mutta aukiolo ajoissa kylläkin hieman korjaamista. siis saisi olla enemmän auki.” Tämänkin vastauksen voi nähdä koskevan enemmän loppukäyttäjän, kirjaston asiakkaan käyttökokemuksia. Näiden neljän kunnan kirjastot ovat pääsääntöisesti kiinni viikonloppuisin, vain Pertunmaan kirjaston ollessa auki lauantaina välillä kello 10–14. Arkipäivisin aukioloajat vaihtelevat kirjastojen ollessa auki kolmena päivänä viikossa välillä kello 13–19 ja kahtena päivänä välillä kello 10–16. Tämän voi todella kokea olevan vaivaloista työssäkäyvän ihmisen kannalta mutta jatkuva, pitempi aukioloaika vaatisi enemmän työntekijöitä, eli rahaa joka ei välttämättä ole mahdollista. Kuitenkaan muissa vastauksissa ei otettu kantaa aukioloaikoihin.

Kysymyksessä kuusi kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä kirjastopalveluiden laatuun. Vastaukset kallistuivat tyytyväisyyden puolelle vain kolmen vastaajan ollessa melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä yhden vastaajan vastatessa ettei omaa mielipidettä. Tämän kysymysten vastausten voi nähdä vahvistavan sitä päätelmää että vastaajien kokemukset ovat olleet positiivisia.

Kuitenkin seuraavassa kysymyksessä, jossa kysyttiin sitä onko palveluiden laatu vastannut odotuksia, kaikki vastaajat vastasivat että laatu on vastannut odotuksia joko melko hyvin tai hyvin. Edellisen kysymyksen kolme vastaajaa, jotka vastasivat olevansa tyytymättömiä kirjastopalveluiden laatuun, ovat siis odottaneen palvelun laadun

olevan heikkoa. Kuitenkin suurin osa vastaajista on siis ilmeisesti odottanut laadukkaita palveluita ja myös saanut niitä.

Kysymyksissä kahdeksan ja yhdeksän kysyttiin vastaajien tiedonsaantia palveluista. Kuten vastaustenpurkukappaleessa todettiin, 21 vastaajaa koki että palveluista on saatavilla tarpeeksi tietoa. Se, mistä vastaajat ilmoittivat saaneensa tietoa, ei ollut suuri yllätys. Kysymyksen yhdeksän avoimista vastauksista nousi esiin odotetusti Internet sekä kuntien kirjastot itsestään. Internet-käsitteellä tarkoitettiin niin Web-sivuja kuin sähköpostiäkin ja kirjastolla itsellään niin paikan päällä käyntiä kuin yhteydenottoa virkailijoihin puhelimitse.

Käsiteltäessä uutta sopimusta vastaajien tutustuminen siihen jakaantui kahtia. Tämän voi nähdä johtuvan siitä että sopimus on käsitelty kunnanhallituksissa, jolloin niiden jäsenet ovat siihen tutustuneet, muiden päättävien elinten jäsenten tutustumisen jäädessä vähemmälle. Myös kysymyksessä 11, jossa kysyttiin vastaajien mielipidettä siihen ovatko he mielestään saaneet tarpeeksi tietoa uudesta sopimuksesta, esiintyi hajontaa. Kun edellisessä kysymyksessä 12 vastaajaa ilmoitti tutustuneensa uuteen sopimukseen, tässä kysymyksessä 12 vastaajaa ilmoitti saaneensa tietoa uudesta sopimuksesta joko melko riittävästi tai riittävästi. Vastaukset voi täten nähdä yhtenäisinä. Yhdeksän vastaajaa koki, ettei ollut saanut tarpeeksi tietoa uudesta sopimuksesta. Tämän voi nähdä mahdollisena tiedottamispuutoksena kuntien sisällä.

Suurin osa vastaajista kokee kuitenkin mahdollisuutensa vaikuttaa kirjastopalveluihin hyvänä tai melko hyvänä. Tämän voi nähdä positiivisena asiana. Myös se, että vastaajat kysymyksessä 13 vastaavat kokeneensa yhteistyön sujuneen hyvin tai melko hyvin Mikkelin kaupungin kanssa on positiivinen asia, jonka voidaan nähdä paremmin mahdollistavan yhteistyön jatkumisen kirjastopalveluiden suhteen sekä muut mahdolliset tulevaisuuden yhteistyökuviot.

Yhteydenpidon lisääminen kirjastopalveluiden suhteen jakoi myös vastaajia. Seitsemän koki yhteydenpidon määrän lisäämisen tarpeellisenä yhdeksän vastaajan ollessa eri mieltä. Kuitenkin kymmenen vastaajaa ei osannut kertoa kantaansa kysymykseen mikä voi johtua siitä, ettei ymmärrys kirjastopalveluista ole ykkössijalla kunta-asioiden hoidossa. Kuntalaiset kuitenkin usein arvostavat kirjastopalveluita ja käyttävät niitä säännöllisesti.



Kuten tekstissä on jo tullut todettua tutkimuksen tuloksista voi nähdä sen että vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä Mikkelin kaupungin tuottamiin kirjastopalveluihin ja he saivat mitä odottivatkin. Mitään tilastollisesti merkittävää, negatiivista ei vastauksista löytynyt. Aukioloajat ovat yleinen harminaihe kunnissa mutta se ei noussut merkittäväksi valituksen aiheeksi vastauksissa vaan jäi yksittäiseksi huomioksi. Jos oletamme vastaajien vastanneen rehellisesti kyselyyn (ja miksi emme olettaisi) ja jos oletamme että, suurempi vastausprosentti ei muuttaisi tuloksia, voimme sanoa että Mikkeli on tuottanut kirjastopalvelut yhteistyökunnille lain vaatimalla tavalla ja niin että, ihmiset ovat olleet tyytyväisiä niiden toteutukseen.

Tuloksista ei noussut esille mitään mikä vaatisi välitöntä korjaamista palveluissa tai yhteydenpidossa. Mikkelin kaupunki voi jatkaa palveluiden tuottamista samaan tapaan mutta yleisellä tasolla täytyy ottaa huomioon muuttuva kuntakenttä ja valtakunnalliset muutokset. Palveluiden ulkoistaminen tai niiden kokonainen yksityistäminen, kuntaliitokset sekä terveydenhuoltopiirin uuden jaon tyyppiset päätökset voivat pitkällä aikavälillä muuttaa sitä miten valtiollisella sekä kunnallisella tasolla palveluita tuotetaan ja miten niistä maksetaan.

## **5.2 Tutkimuksen luotettavuus**

Kysely lähetettiin 65 Hirvensalmen, Pertunmaan, Puumalan sekä Ristiinan kunnan päättävien elimien jäsenille. Kysely toteutettiin anonymisti eli vastaajia ja vastauksia ei voinut yhdistää toisiinsa. Vastaajia oli 26 joista miehiä oli 15 ja naisia 11 kappaletta. Vastausprosentiksi tuli siis 40 prosenttia. Eniten vastaajia tuli Hirvensalmesta sekä Ristiinasta joista vastaajia oli molemmista kahdeksan kappaletta. Puumalasta vastaajia oli seitsemän kappaletta ja Pertunmaalta vain kolme kappaletta. Vaikka vastausprosentti voidaan nähdä hyvänä, tai vähintään tyydyttävänä on esimerkiksi Pertunmaan kolme vastaajaa liian pieni määrä siihen että Pertunmaan suunnalta voidaan antaa mitään tyydyttäviä päätelmiä.

Toisaalta tuloksia lukiessa voi nähdä sen että vastaukset olivat erittäin yhtenäisiä: vastaajien mielipiteet olivat yhtenäisen positiivisia ja seassa oli vain muutamia negatiivisia vastauksia. Kuitenkin huomioon pitää ottaa myös se että vastausprosentti oli 40 prosenttia jolloin vastaamatta jättäneitä oli enemmistö.

Kysely on mahdollista toistaa käyttäen samaa kyselylomaketta. Huomioon täytyy kuitenkin ottaa se että päättävien elinten jäsenet vaihtuvat ajoittain, kuntien väliset sopimukset voivat muuttaa muotoaan sekä se että kunnat voivat lakata olemasta siinä muodossa missä ne tätä kyselyä tehdessä olivat. Mahdollisissa jatkotutkimuksissa kannattaisi kuitenkin pyrkiä suurempaan vastausprosenttiin. Jatkotutkimuksia tehdessä voi myös harkita prosessin laajentamista esimerkiksi haastattelututkimukseksi joka olisi kohdennettu kuntien kirjastoiden työntekijöille sekä kuntien päättäjille.

## 6 PÄÄTÄNTÖ

No niin nyt on opinnäytetyö lopussa. Opinnäytetyöprosessi oli melko vaihteleva aina positiivisista onnistumisen kokemuksista tuskan hetkiin kun mikään ei tuntunut onnistuvan. Yhteistyö kirjaston suuntaan sujui hyvin ja itse kyselytutkimuksen toteutus sujui mallikkaasti, mutta sitten tuli ongelmia kun piti alkaa varsinaista raporttia laatimaan. Omien ongelmieni takia raportin laatiminen myöhästyi pahasti ja aloin sitä tekemään vasta pitkän ajan kuluttua itse tutkimusprosessin loputtua. Kuitenkin koulun suunnalta sain tukea joka auttoi minut vihdoinkin alkuun ja säännöllinen käynti koululla mahdollisti sen että raportti alkoi valmistua ajallaan.

Etukäteen kun ajattelin opinnäytetyöprosessia pidin sitä ehkä liian suurena asiana kuin se sitten oli. Jatkuva, säännöllinen työskentely mahdollisti sen että melko suurehko prosessi valmistui pala palalta. Nyt jälkikäteen katsottuna opinnäytetyö ei ole sen suurempi prosessi kuin muutkaan samantyyppiset työt, kun vain jakaa sen osiin ja työskentelee säännöllisesti, kysyen apua kun sitä tarvitsee.

Kun prosessiin pääsi vihdoinkin sisään, se olikin lopulta melko mielenkiintoinen kokonaisuus. Olen itse kiinnostunut historiasta niin sen tutkiminen miten nykyiset kunnat ovat muodostuneet ja miten ne palvelunsa hoitavat oli mielenkiintoista. Teorian yhdistäminen tutkimuksen tuloksiin sekä niiden purkaminen ja saattaminen paperille oli lopulta mielenkiintoinen prosessi.

Kiittäisin Mikkelin kaupungin kirjastotoimea jonka suunnalta sain tämän työn ja yhteistyöhenkilöitä joiden kanssa työtä. Mikkelin Ammattikorkeakoulun suunnalta kiitän apunani olleita henkilöitä sekä koulua yleensä.

## LÄHTEET

Heuru, Kauko 2001. Kuntalaki käytännössä. Helsinki: Edita.

Heikkilä, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita

Kaupunkien ja kuntien lukumäärä. 2013. Suomen kuntaliitto. WWW-dokumentti. <http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/aluejaot/kuntien-lukumaara/Sivut/default.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.1.2013.

Kuntien tehtäviä ei voi enää lisätä. 2013. Suomen kuntaliitto. WWW-dokumentti. <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2013/01/Sivut/kuntien-tehtavia-ei-voi-ena-lisata.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 25.1.2013.

Kuntien tehtävien kartoitus. 2013. Suomen Valtiovarainministeriö. PDF-dokumentti. [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/03\\_kunnat/20130117Kuntie/Kuntien\\_tehtaevien\\_kartoitus\\_finaali\\_NETTI.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20130117Kuntie/Kuntien_tehtaevien_kartoitus_finaali_NETTI.pdf). Päivitetty 17.1.2013. Luettu 25.1.2013.

Kuntalaki 17.3.1995/365. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 25.1.2013.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 3.8.1992/733. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 6.2.2013.

Kirjastolaki 4.12.1998/904. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 6.2.2013.

Laki kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta 1704/2009. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.2.2013.

Laki opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta 1705/2009. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.2.2013.

Laskelma kuntien valtionosuuksista ja niiden yhteydessä maksettavista muista eristä vuonna 2012. 2013. Suomen Valtionvarainministeriö/Kuntaosasto ja Opetus- ja kulttuuriministeriö. Excel-taulukko. [http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/kuntatalous/valtionosuudet/valtionosuuslaskelmat/valtionosuudet-2012/Documents/vosmaksatus2012\\_LOPULLINEN\\_180113.xls](http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/kuntatalous/valtionosuudet/valtionosuuslaskelmat/valtionosuudet-2012/Documents/vosmaksatus2012_LOPULLINEN_180113.xls). Päivitetty 18.1.2013. Luettu 19.2.2013.

Kuntien palvelutuotannon kustannuksia vuosina 2010 – 2011. 2012. Suomen kuntaliitto. [http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/kuntatalous/kuntien-tilinpaatokset/palvelutuotannon-kustannukset/Documents/1\\_Nettokustannukset\\_2011.xlsx](http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/tilastot/kuntatalous/kuntien-tilinpaatokset/palvelutuotannon-kustannukset/Documents/1_Nettokustannukset_2011.xlsx)

**LIITE 1(1).**  
**Kysymyslomake**

Seutukysely					
1	Sukupuoli	1 Mies	2 Nainen		
2	Syntymävuosi				
3	Kunta	1 Hirvensalmi	2 Pertunmaa	3 Puumala	4 Ristiina
4	Asema	1	2	3	
		Johtava virkamies	Lautakunnan jäsen	Kunnanhallituksen jäsen	
5	Mikä käsitys teillä on ollut Mikkelin kaupungin tuottamista kirjastopalveluista?				
6	Miten tyytyväisiä olette olleet kirjastopalveluiden laatuun?	1	2	3	4
		Erittäin tyytymätön	Melko tyy- tymätön	Ei mielipidettä	Melko tyytyväinen
7	Onko palveluiden laatu vastannut odotuksia?	1	2	3	4
		Huonosti	Melko hu- nosti	Ei mielipidettä	Melko hyvin
8	Onko palveluista ollut saatavilla tarpeeksi tietoa?	1 Kyllä	2 Ei	3 En osaa sanoa	

**LIITE 1(2).**  
**Kysymyslomake**

9	Miten olette saaneet tietoa palveluista?					
10	Oletteko tutustuneet uuteen 1.1.2012 voimaan astuvaan sopimukseen?					
		1 Kyllä	2 En			
11	Miten paljon olette saaneet tietoa uudesta sopimuksesta?	1 Riittämättömästi	2 Melko riittämättömästi	3 Ei mielipidettä	4 Melko riittävästi	5 Riittävästi
12	Millaisina koette mahdollisuutenne vaikuttaa kirjastopalveluihin?	1 Huonona	2 Melko huonona	3 Ei mielipidettä	4 Melko hyvänä	5 Hyvänä
13	Miten olette kokeneet yhteistyön sujuneen Mikkelin kaupungin kanssa?	1 Huonosti	2 Melko huonosti	3 Ei mielipidettä	4 Melko hyvin	5 Hyvin
14	Pitäisikö yhteydenpidon määrää lisätä koskien kirjastopalveluita?	1 Kyllä	2 Ei	3 En osaa sanoa		
15	Avoin palaute					
16	Yhteystietolomake arvontaa varten	1 Nimi	2 Puhelin	3 Sähköposti		

**Kysymysten vastausjakaumat**

**Vastaajan syntymävuosi**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
1940-luku	2	7,7 %	8,3 %
1950-luku	9	34,6 %	37,5 %
1960-luku	10	38,5 %	41,7 %
1970-luku	2	7,7 %	8,3 %
1980-luku	1	3,8 %	4,2 %
Vastanneita	24	92,3 %	100,0 %
Ei vastausta	2	7,7 %	
Kaikki yhteensä	26	100,0 %	

**Vastaajan kunta**

	Lukumäärä	Prosenttia
Hirvensalmi	8	30,8 %
Ristiina	8	30,8 %
Puumala	7	26,9 %
Pertunmaa	3	11,5 %
Yhteensä	26	100,0 %

**Vastaajan asema**

	Lukumäärä	Prosenttia
Kunnanhallituksen jäsen	14	53,8 %
Lautakunnan jäsen	7	26,9 %
Johtava virkamies	5	19,2 %
Yhteensä	26	100,0 %

## Kysymysten vastausjakaumat

## Vastaajan käsitys Mikkelin tuottamista kirjastopalveluista

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Tyytyväinen	19	73,1 %	79,2 %
Ei tyytyväinen	0	0,0 %	0,0 %
Neutraali	5	19,2 %	20,8 %
Vastanneita	24	92,3 %	100,0 %
Ei vastausta	2	7,7 %	
Kaikki yhteensä	26	100,0 %	

## Vastaajan mielipide palvelun laadusta

	Lukumäärä	Prosenttia
Erittäin tyytyväinen	15	57,7 %
Melko tyytyväinen	7	26,9 %
Ei mielipidettä	1	3,8 %
Melko tyytymätön	1	3,8 %
Erittäin tyytymätön	2	7,7 %
Yhteensä	26	100,0 %

## Miten palveluiden laatu on vastannut odotuksia

	Lukumäärä	Prosenttia
Hyvin	15	57,7 %
Melko hyvin	11	42,3 %
Ei mielipidettä	0	0,0 %
Melko huonosti	0	0,0 %
Huonosti	0	0,0 %
Yhteensä	26	100,0 %



## Kysymysten vastausjakaumat

## Onko palveluista ollut saatavilla tarpeeksi tietoa

	Lukumäärä	Prosenttia
Kyllä	21	80,8 %
Ei	0	0,0 %
En osaa sanoa	5	19,2 %
Yhteensä	26	100,0 %

## Miten vastaaja on saanut tietoa palveluista

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Kirjastosta	9	34,6 %	39,1 %
Internetistä	7	26,9 %	30,4 %
Lehdistä	2	7,7 %	8,7 %
Tiedotteista ja ilmoituksista	2	7,7 %	8,7 %
Muu	3	11,5 %	13,0 %
Vastanneita	23	88,5 %	100,0 %
Ei vastausta	3	11,5 %	
Kaikki yhteensä	26	100,0 %	

## Onko vastaaja tutustunut uuteen sopimukseen

	Lukumäärä	Prosenttia
Kyllä	12	46,2 %
En	14	53,8 %
Yhteensä	26	100,0 %

**Kysymysten vastausjakaumat****Miten paljon vastaaja on saanut tietoa uudesta sopimuksesta**

	Lukumäärä	Prosenttia
Riittävästi	10	38,5 %
Melko riittävästi	2	7,7 %
Ei mielipidettä	5	19,2 %
Melko riittämättömästi	2	7,7 %
Riittämättömästi	7	26,9 %
Yhteensä	26	100,0 %

**Millaisina vastaaja kokee mahdollisuutensa vaikuttaa kirjastopalveluihin**

	Lukumäärä	Prosenttia
Hyvinä	7	26,9 %
Melko hyvinä	11	42,3 %
Ei mielipidettä	3	11,5 %
Melko huonona	4	15,4 %
Huonona	1	3,8 %
Yhteensä	26	100,0 %

**Miten vastaaja on kokenut yhteistyön sujuneen Mikkelin kanssa**

	Lukumäärä	Prosentti
Hyvin	11	42,3 %
Melko hyvin	13	50,0 %
Ei mielipidettä	2	7,7 %
Melko huonosti	0	0,0 %
Huonosti	0	0,0 %
Yhteensä	26	100,0 %

**Kysymysten vastausjakaumat****Vastaajan mielipide yhteydenpidon lisäämiseen**

	Lukumäärä	Prosenttia
Kyllä	7	26,9 %
Ei	9	34,6 %
En osaa sanoa	10	38,5 %
Yhteensä	26	100,0 %